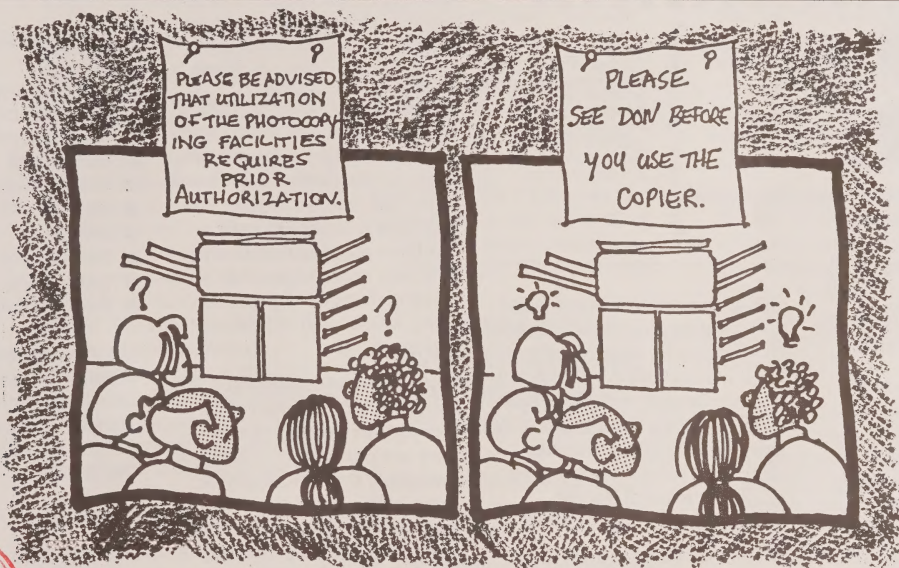


# MWP

## T R A I N E R

### A NEWSLETTER ON COMMUNICATION IN MULTICULTURAL WORKPLACES

Vol. 3, No. 1  
Winter 1990/91



## Plain Language Makes Plain Sense

*"Put it before them  
briefly, so they will  
read it; clearly, so  
they will appreciate it;  
picturesquely, so they  
will remember it; and,  
above all, accurately,  
so they will be guided  
by its light."*

Joseph Pulitzer

Written language, particularly in the workplace, should be reader friendly. All too often, however, we confuse our readers with jargon and technical language. If we try to sound professional by using big words or lengthy sentences, we lose our audience rather than impressing them. Why not try plain writing instead?

According to Statistics Canada, of Ontario adults aged 16 to 69 in 1989, nine percent read at level 1—most likely to identify

themselves as people who cannot read; eight percent read at level 2—can use printed materials only for limited purposes such as finding a familiar word in a simple text; 21 percent read at level 3—do not see themselves as having major reading difficulties, but tend to avoid situations requiring reading.

Audrey Anderson, Training Consultant with the Ministry of Education's Northern Literacy Project in Sudbury, says,



Ministry of  
Citizenship

Ontario

## How Many Workers Have Problems With Basic Skills?

Out of every 20 workers



Three will not understand international news stories



Three will have difficulty reading the sports page



One will be unable to read newspaper headlines

These seven workers will almost certainly have problems with job-related reading and the reading usually encountered in training programs

Prepared by:  
Communities, People  
and Development  
Group Ltd.  
Source: Mikulecky,  
1989

"Workplace materials are generally not written at a level that is comfortable for most workers. Even high school graduates are not comfortable with most operating manuals, health and safety legislation or training materials. What's the purpose of all this paper if it's not getting the meaning across?"

We should step back and look at our written materials to determine if they're hard to read, says Anderson. And we should do so with the people who will be reading them. "We need to include the workers more. They may have difficulty reading, but they know the job and what is *plainly* written for them."

But Anderson says there is sometimes resistance to simplifying writing, and she has even run into one employer who condescendingly asked her, "How far should we dummy this down?"

Writers have their own ideas about what excellent writing is, often at odds with a reader's

needs. "Writing is a craft," says Anderson. "and to many writers writing well means having a certain flow, structure, esthetic. Often people feel that if their writing is too simple, it reflects on their writing ability. But, at some point, the author has to become anonymous so that the readability becomes the most important measure of writing."

Ruth Baldwin, of Plain Writing Services in Ottawa, is an experienced adult educator with an extensive background in literacy work. She teaches writers about readability. Since 1983 she has been coordinating plain language workshops, and revising materials for government, labour and community organizations.

Here are some of Baldwin's tips for simplifying our language, thereby increasing readability. They are particularly useful for workplace trainers. Applying these suggestions can help you reach your readers, who, more likely than not, are made up of people with differing literacy abilities.

- Be informative, but be interesting.
- Be conversational.
- Use active verbs, concrete nouns.
- Avoid jargon.
- Avoid passive verbs.
- Avoid long or complex sentences.
- Use one idea in each sentence.
- Use fewer than 20 words per sentence, if possible.
- Keep sentence structure simple: subject, verb, object.
- Use charts, diagrams, and graphs.
- Use lists and point form.

## MWP TALK

These terms are often used in the MWP business, but are not necessarily self-explanatory. Do you use these terms without explaining them? Can you simplify them?

- culturally and linguistically diverse
- workplace-specific
- intercultural issues
- corporate culture
- was piloted
- discriminatory barriers
- employment equity
- deliverers
- consultative process
- promotional opportunities
- integrated approach

Do you have any other examples of MWP jargon that could be simplified? Send them (and your simplification) to us and we'll publish them in the next MWP TRAINER.

## Other tips for making your writing more readable:

- Don't put so much information on a page that it's dense or jammed.
- Is the type too small?
- Use white spaces to allow the eyes a rest.
- Boxes often help.
- Highlighting helps (it allows for skimming).
- Graphics should be large and should complement (not duplicate) what is written.



# Plain Language Pays

The following article was first published in *Simply Stated*, a newsletter of the Document Design Center, American Institute for Research, in Washington, D.C.

\*\*\*

For years, advocates of plain language have claimed that clearly-written and well-designed documents save time and money, but hard evidence has been difficult to come by.

Now a report by Professor Robert D. Eagleson, the Australian government's Special Advisor on Plain English Matters, offers several examples of the economic as well as the social benefits of plain language. The evidence that Eagleson collected vividly demonstrates that putting forms and documents into plain language has saved business and government thousands (sometimes millions) of dollars.

## In Great Britain:

- Fifty thousand airplane passengers fill out a form every year for the Customs and Excise Department to claim lost baggage. The form had an error rate of 55 percent. Redesigning the form reduced the error rate to three percent, saving staff 3,700 hours in processing. It cost the Department about \$3,500 to rewrite the form, but saved about \$45,500 a year in processing costs.
- For the Department of Defence, civilians fill out 750,000 claims forms every year for travelling expenses. By rewriting the form, the Department cut the error rate by 50 percent, reducing the time needed to fill out the form by 10 percent, and cut

the time to process it by 15 percent. This new form cost about \$16,500 to produce, but saved 80,000 staff-hours or about \$552,000 a year.

- In 1984, the Department of Health and Social Security introduced plain language application forms for legal aid. The Department spent about \$34,500 to develop and test the forms, but saved about \$2,069,000 in staff time for the year.
- In 1983, the UK Home Office produced a new application form for naturalization that takes people 15 minutes less

---

*"Clearly-written  
and well-designed  
documents save  
time and money..."*

---

to complete than the old one, and saves the public 20,000 hours a year.

- The Passport Office reduced the time it takes to fill out the application form for one of its visas from 40 to 20 minutes on the average—significant because English is the second language of most of its users.
- The UK Land Registry introduced a new B10A enquiry about bankruptcy and showed an 80 percent decrease in the number of written questions and a 30 percent decrease in the number of complaints.
- The Office of Fair Trading produced a single form in straightforward language that replaced four forms that were previously required.

## In the United States:

- When the Federal Communications Commission (FCC) issued its regulations for citizen-band radio that were written in legalese, the agency needed five full-time staff members to answer the public's questions. After FCC rewrote the regulations in plain English the questions stopped and the five staff members were assigned to other areas.
- Citibank revised its forms so that both its staff and its customers understand them. This reduced the time spent training staff by 50 percent and improved accuracy of the information that staff gave to customers.

\*\*\*

In addition to the examples above, the Document Design Center listed some of the recent economic pay-offs from their own redesign work. After redesigning a bill insert for the Southern California Edison Company, they received a 40 percent increase in contributions for their Winter Energy Assistance Fund, collecting more money than ever before. Bell of Pennsylvania/Diamond State Telephone had the Design Center stream their internal procedures so that they could improve customer service. The DDC decreased the Business Office Practice Manual from 5,000 to 1,075 pages.

For information on how to receive *Simply Stated* or other publications of the Document Design Center, contact Jo Van Doren, American Institute for Research, 3333 K Street NW, Suite 300, Washington, D.C., 20007, U.S.A., or call (202) 342-5059.

## Bringing WHMIS into the Workplace



At Ralston Purina Canada Inc., Peel MWP Coordinator Gwen Lynn discusses safety information about grease and oil with Tony Viera and Domingos Santos.

There are many ways to present the government's Workers' Hazardous Materials Information System (WHMIS) in MWP workplaces. Three distinct approaches have already emerged in the Toronto area. However, while the methods of presenting WHMIS through MWP are still in evolutionary stages, one thing does remain constant. Workers desperately need help making sense of the government's newest health and safety legislation, and MWP programs are a good way to provide that help to culturally diverse workforces.

In 1988, federal and provincial governments in Canada passed the WHMIS legislation, which requires employers to inform workers about hazardous substances used in their workplace. Specifically, all employers in Ontario are now required to:

- 1) identify and label hazardous substances properly,
- 2) make material safety data sheets (MSDSs) available to workers, and
- 3) train all workers to ensure they understand how to handle hazardous products safely.

While industry is obliged to inform workers about WHMIS, it is a complicated system that calls for an understanding of human anatomy, technical terminology and symbols, and the recognition of workplace rights and responsibilities. All too often, workplace classes about WHMIS are too complex, and do not take into account language, literacy and cultural considerations.

And that's why MWP WHMIS programs are developing in places such as the Peel and Etobicoke Boards of Education

and the Metro Toronto Labour Education Centre.

In 1986 the Metro Toronto Labour Education Centre began introducing health and safety issues into the core curriculum of their workplace program. By 1987 they had received an MWP Special Project Grant from the Ministry of Citizenship, and developed two health and safety handbooks for use in their program, stressing workers' rights to a healthy work environment. After WHMIS legislation passed, the Centre developed another resource, a Health and Safety Awareness Program to be used in MWP workplaces. The handbook for this program is in English and five other languages appropriate for the Metro Toronto population: Chinese, Punjabi, Italian, Greek, and Portuguese.

Winnie Ng, former MWP Coordinator for the Labour Education Centre (now Executive Assistant to Elaine Ziemba, Minister of Citizenship), says she knows of cases where immigrant employees were fired after WHMIS was introduced. The companies felt the workers would be a safety hazard—since the company couldn't teach WHMIS adequately to them.

"If employers continue to say 'we can't cope with workers who can't read English,' we can now go back and say 'We have materials in their own languages,'" says Ng.

The Labour Education Centre's approach to WHMIS stresses that health and safety are not solely the responsibility of the workers. The Centre reinforces the idea that workers have a right to a healthy and safe working environment, which involves management responsi-



bilities too. While the course covers safe work habits and use of protective devices, it also includes information about workers' rights in unsafe working conditions, and how to go about improving them.

This fall, two-week training sessions were held by the Labour Education Centre for trainers. New trainers representing the different language groups were recruited from workforces in companies across the province. Adult education principles were stressed to the new trainers as well as the health and safety issues. Trainers were encouraged to reinforce the WHMIS messages with good visual materials, culturally relevant case studies, and class discussions.

Marni Johnson, Etobicoke MWP Coordinator, agrees that good visual materials are imperative for teaching WHMIS in MWP classes. In fact, she is thrilled to have found an Ontario Ministry

*"For a variety of reasons...employers are very interested in health and safety issues these days."*

of Labour video "WHMIS Mime" for her trainers. "It is all in mime, very creative, theatrical, and no English is required," says Johnson.

Right now, information about WHMIS is included as part of Etobicoke's MWP Job Specific Language Training programs, under a health and safety theme. Part of the Etobicoke Board's work in companies includes an assessment of the

WHMIS program the company has already given to their workers. MWP Trainers then use the information from the survey to determine what WHMIS information is still needed. Usually they focus on making workers aware of personal safety, WHMIS symbols, safety equipment, specific reference documents, and what to do in emergencies.

When setting up a WHMIS program in Peel, the first thing MWP Coordinator Gwen Lynn did was to provide a two-and-a-half-day course in safety training for her MWP trainers, with the Peel Board's Safety Coordinator. With some grounding in the subject, which included information about the legislation and specific hazardous substances, trainers seemed comfortable about taking on their new teaching role in WHMIS.

Lynn purchased an animated video for her trainers to use. The eight-minute video and teacher's manual cost only \$39 and were produced by the Alberta ESL Secretariat, Department of Career Development and Employment. The video portrays, without words, two workers in a race to get eight hazardous chemicals across a finish line. One worker, in too much of a hurry to win the race, is careless. With so many bumps, bruises and spills along the way, he, of course, never finishes the race and loses his good health in the process.

"People really seem to learn a lot from the video," says Lynn, "because it's fun. Trainers use classroom exercises from the teaching manual, and after several classes, employees were

## Hazard Symbols and Classes



Class A –  
Compressed gas



Class B –  
Combustible and  
flammable material



Class C –  
Oxidizing material



Class D, Division 1 –  
Poisonous and  
infectious material:  
immediate and  
serious toxic effects



Class D, Division 2 –  
Poisonous and  
infectious material:  
other toxic effects



Class D, Division 3 –  
Poisonous and  
infectious material:  
biohazardous  
infectious material



Class E –  
Corrosive material



Class F –  
Dangerously  
reactive material

remembering ambiguous safety symbols and difficult material." Lynn says her trainers also stress that workers need to know their rights and should not be reprimanded for exercising them.

Lynn says that WHMIS is an excellent tool for selling the MWP concept to employers. "For a variety of reasons, including increasing Workers' Compensation costs, employers are very interested in health and safety issues these days. The Alberta package has been extremely useful for showing companies how well we can present WHMIS to their workers," Lynn says that all too often regular WHMIS classes have been taught at a high level, using three or four syllable words. Even trainers have found the material difficult to present, she says. She estimates that up

to 60 percent of the classes in some workplaces may not understand the material.

Lynn works closely with Janis Seaman at the Peel Board of Education, who is also concerned about the number of workers who are not getting the WHMIS message. Seaman has received a \$50,000 grant from the Ministry of Skills Development to develop a software program to teach WHMIS

---

*"The community has to assess it before we can say it's successful."*

---

to people with low literacy skills. While the program is designed for this specific group, it can be used at various levels of literacy so that one group is not singled out in the workplace.

The program includes information about health and safety, human anatomy, and rights and responsibilities under the legislation. It also uses problem-solving computer exercises to get the workers thinking about health and safety issues.

Workers can play the role of a "co-worker" or "supervisor" when answering questions in the exercises, to give them the opportunity to learn about different workplace roles. "If people have aspirations," says Seaman, "they can be whatever they want in our classroom."

Scenario: A worker uses a bottle, but the label has been partially torn off. He mixes the contents with something else. It spills on his hands. He gets dizzy, falls to the ground, pulling the chemicals down with him. What should his co-workers do?

- Go for help?
- See if he's breathing?
- Pour water on his hands?

Answer: Don't leave the man. He could die. The spill could be poison. Pull him away from the spill. Pour water on his hands.

By pressing any of the response options, the worker gets a simplified explanation of why the answer is right or wrong.

If the person using the computer package wants to play the role of a supervisor in the software exercises, the answer options would relate to the responsibilities of the supervisor in the situation. Choices would be given and in this example, the answer would be that the supervisor should reinforce health and safety regulations and remedies to avoid a repeat situation.

The software program is recommended for use four hours a week for a four-week period. Two hours is the maximum Seaman expects a worker to use it at any given time.

This winter, Seaman will be acquainting employers with the software, and explaining how they can use it as a blueprint to be adapted (with a change in graphics or texts) to meet their own companies' needs.

Seaman will also be checking the literacy level and cultural sensitivity of the material with community people before it's ready for use. "The community needs to assess it before we can say it's successful," she says.

#### **Editor's note:**

*Increasingly, governments are learning the importance of using plain language in legislation, policies and educational materials.*

*The next issue of MWP TRAINER will include an article about a collaborative plain language project created by the Ministry of Labour, Ontario Women's Directorate, and Ministry of Citizenship. They are producing a plain language resource guide, Working in Ontario, to help employees and employers understand their rights and responsibilities under the province's labour laws. The guide will be published in plain language in English, French, Italian, Portuguese, Chinese and Greek.*



# Resources

## RACE RELATIONS

# MYTHS

## AND

# FACTS



### Race Relations Myths and Facts

This 25-page booklet discusses and dispels many of the myths surrounding immigrants, race relations and employment equity, e.g. Myth: Employment Equity is reverse discrimination. Myth: Race relations programs and policies require tremendous financial and human resources. The booklet also provides a glossary of terms used in the field, including racism, mainstream, multiculturalism, employment equity, industrial language training. Published by the (Toronto) Mayor's Committee on

Community and Race Relations, free copies are available by calling (416) 392-7837.

### Workplace Discrimination: A Program Designed to Help Your Organization

This training program includes a training manual, video and leader's guide. Developed for the City of Toronto and now available to all organizations, the course is designed to:

- combat discrimination and harassment in the workplace, and
- give managers and employees guidance on their roles and responsibilities under the Ontario Human Rights Code.

The Workplace Discrimination Program is designed to promote discussions between management and staff about what may be wrong in their working environment. The program is most effective when all components are used in integrated training formats, yet each component, on its own, provides ideas and tips for tailoring the training sessions to an organization's particular requirements.

City staff offer an orientation session and full training to help you deliver the Workplace Discrimination Program.

The manual provides guidance for staff and management in developing a working environment free of racial, sexual or ethnic harassment and discrimination. The manual defines terminology, examines prejudice and discrimination, identifies solutions, and suggests measures to fight discrimination.

The video depicts situations taken from actual experiences, relating to different forms of discrimination. It is a sensitive presentation of how such incidents occur as well as a portrayal of the "climate" in which they occur. By showing real incidents and following them through the complexity of causes, reactions and effects, the video helps viewers recognize problems, analyze their causes and effects, and develop solutions appropriate for their workplaces.

The Course Leader's Guide examines each segment of the video in detail and provides direction on how it can be used for optimum effectiveness. The guide gives the course leader a clear understanding of the intention of each video segment so that instructors can plan and direct training sessions.

Training materials (including the manual, video, and leader's guide) are \$432; with orientation session, \$532; with training programs, \$1132. For further information contact the Multicultural Access Program, City of Toronto, 40 Dundas Street West, Suite 224, Toronto, Ontario M5G 2C2 or call (416) 392-0371. The video is available on loan from the the Resource Centre, Ministry of Citizenship, 963-2914.

### Amina's Story: A Look at Workplace Communication

This 15-minute video examines the discomforts and confusion that arise in workplaces when the intercultural aspects of communication are not taken into account. In an office setting, Amina Vellani, and

several other characters show how misunderstandings, assumptions, and confusion can occur with co-workers and supervisors.

This well-received video is simple, clear, and realistic. It can be used, along with its trainer's guide, as a resource in the training of intercultural communication trainers or in workplaces dealing with intercultural communication issues.

"Amina's Story" was produced by the Toronto Board of Education with support from the Ministry of Citizenship. It is available from the Toronto Board of Education, Continuing Education Department, (416) 393-9618. Ask for Sue Worth.

# MWP

## TRAINER

MWP TRAINER is published twice yearly by the Ministry of Citizenship to provide information on Multicultural Workplace Programs (MWP) and issues related to multicultural workplaces. Contents include material about staff training and development, organizational change, working with and managing diversity, and human resource management. We welcome and encourage your input. Please feel free to use or reproduce material from the MWP TRAINER with acknowledgement of the origin.

For additional copies call  
(416) 965-9919

For further information, contact the Ministry of Citizenship, Multicultural Development and Training Unit, 77 Bloor Street West, 17th Floor, Toronto, Ontario, M7A 2R9 or call (416) 963-3715.

Editor: Linda Rosenbaum  
MWP Consultant: Cindy Lam

D2259 12/90 2500  
ISSN 0-843-428X



# Aminah's Story (L'histoire d'Aminah) : aperçu des communications en milieu de travail

Cette vidéocassette de 15 minutes (en anglais) analyse le malaise et la confusion que l'on constate en milieu de travail lorsqu'on néglige de tenir compte des aspects interculturels de la communication. Au bureau, Vellani et plusieurs autres personnalités montrent les conséquences des malentendus, des suppositions et des quiproquos dans les relations entre collègues et superviseurs. La vidéocassette qui a été bien accueillie est simple, claire et réaliste. On peut l'utiliser, avec le guide de l'animateur, dans les cours destinés aux formateurs en communication interculturelle ou dans les milieux de travail pour résoudre les problèmes de communication interculturelle. Aminah's Story a été produite par le conseil scolaire de la ville de Toronto grâce à une subvention du ministère des Affaires civiques. On peut se la procurer auprès du département de l'éducation permanente (416) 393-9618 du conseil scolaire de Toronto. Personne-ressource : Sue Worth.

(suite de la page 6)

comment ils pourraient l'utiliser comme modèle et l'adapter aux besoins particuliers de leur entreprise (il suffit de changer les illustrations ou le texte). Mme Seaman va également vérifier le niveau de langue et la sensibilité des textes aux différences culturelles en se renseignant auprès de gens de la collectivité, avant de permettre l'utilisation du didacticiel. « Il faut que la collectivité l'évalue avant que nous puissions dire que c'est ce qu'il nous faut », dit-elle.

LE FORMATEUR DES PMTM est publié deux fois par an par le ministère des Affaires civiques pour informer sur les Programmes des milieux de travail multiculturels (PMTM) et sur les questions relatives à la communication en milieu de travail multiculturel. Il contient des articles sur la formation et le perfectionnement du personnel, le changement dans l'entreprise, l'adaptation à la diversité culturelle et la gestion des ressources humaines. Nous vous invitons à nous faire part de vos observations. N'hésitez pas à utiliser ou à reproduire nos articles en mentionnant

LE FORMATEUR DES PMTM. Pour obtenir des exemplaires supplémentaires, composer le (416) 965-9919. Pour de plus amples renseignements, s'adresser au ministère des Affaires civiques, Unité du développement multiculturel et de la formation, 77, rue Bloor ouest, 17<sup>e</sup> étage, Toronto (Ontario) M7A 2R9 ou composer le (416) 963-3715. Rédactrice : Linda Rosenbaum Conseillère des PMTM : Cindy Lam D2259 12/90 2500 ISSN 0-843-428X



# MYTHS AND FACTS

## RACE RELATIONS



### Les relations interraciales : mythes ou réalités

Dans ce livret de 25 pages, l'auteur passe en revue et réfute nombre des mythes associés aux immigrants, aux relations interraciales et à l'équité d'emploi. Exemple de mythe : l'équité d'emploi est de la discrimination à rebours; ou encore : les programmes et règlements portant sur les relations interraciales impliquent des ressources humaines et financières énormes. Le livret contient également un glossaire des termes utilisés dans le domaine, notamment racisme, groupe dominant, multiculturalisme, équité d'emploi, formation

en langue industrielle. Édité par le comité du maire (de Toronto) sur les relations communautaires et interraciales. Pour obtenir des exemplaires gratuits, composer le (416) 392-7837.

**Workplace Discrimination en milieu de travail :** programme conçu pour aider votre entreprise

Ce programme de formation en anglais se compose d'un manuel, d'une vidéocassette et d'un guide de l'animateur. Il a été créé pour la ville de Toronto et n'importe quel organisme peut se le procurer. Le cours vise à :

- lutter contre la discrimination et le harcèlement en milieu de travail
- orienter le personnel de direction et les employés lorsqu'ils quant à leur rôle et à leurs responsabilités en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Le programme sur la discrimination en milieu de travail est conçu pour faciliter le dialogue entre la direction et les employés lorsque des difficultés surgissent. Pour tirer parti au maximum du programme, il est recommandé d'utiliser tous les éléments sous forme de modules de formation intégrés. Cependant, chaque élément, pris séparément, donne des idées et des conseils pratiques pour adapter les séances de formation aux besoins particuliers de chaque organisme.

Les employés municipaux accueillent une séance d'orientation et assurent la formation intégrale pour vous aider à appliquer le programme sur la discrimination en milieu de travail.

Le manuel fournit des conseils aux employés et à la direction pour les aider à éliminer la discrimination et le harcèlement d'ordre racial, sexuel ou culturel. Le manuel explique la terminologie, examine les préjugés et la discrimination, propose des solutions et suggère des moyens de lutter contre la discrimination. La vidéocassette illustre des situations réelles où l'on voit diverses formes de discrimination. Elle montre avec tact comment ces incidents se produisent et l'atmosphère qu'ils provoquent. En choisissant des incidents véridiques et en suivant l'évolution par l'examen des causes complexes, des effets et des réactions, la vidéocassette aide les spectateurs à reconnaître les problèmes, à en analyser les causes et les effets et à élaborer des solutions adaptées à leur milieu de travail.

Dans le guide de l'animateur du cours, on examine en détail chaque segment de la vidéocassette et on offre des conseils pour en tirer parti au maximum. Le guide explique clairement l'objectif de chaque segment pour permettre à l'animateur de planifier et de diriger les séances de formation.

Le matériel de formation (y compris le manuel, la vidéocassette et le guide de l'animateur) coûte 432 \$ (532 \$ avec la séance d'orientation; et 1 132 \$, avec les programmes de formation. Pour de plus amples renseignements, s'adresser au Programme de l'accès multiculturel, Toronto, 40, rue Dundas ouest, bureau 224, Toronto (Ontario) M5G 2C2 ou composer le (416) 392-0371. La vidéocassette peut être empruntée au centre des ressources, ministère des Affaires civiques, 963-2914.



pressé de gagner la course, est impudenc. Il se cogne aux obstacles sur son chemin. Il renverse des produits et, bien entendu, n'arrive pas au but, et perd la santé par la même occasion.

«Les gens semblent apprendre énormément du vidéo, précisés Lynn, parce que c'est amusant. En classe, les formateurs font les exercices du manuel de formation et après quelques cours, les employés se souviennent des symboles de sécurité ambigus et des textes difficiles». Lynn dit que ses formateurs insistent pour que les travailleurs connaissent leurs droits et ne soient pas réprimandés s'ils les exercent.

Lynn dit que le SIMDUT est un excellent outil pour convaincre les employeurs d'accepter les PMTM. «Pour diverses raisons, dont la hausse des cotisations de la Commission des accidents du travail, les employeurs s'inscrivent

#### Note de la rédaction :

Les pouvoirs publics prennent de plus en plus conscience de la nécessité de rédiger de façon simple les textes juridiques, les documents de politique et le matériel pédagogique.

Le prochain numéro du FORMATEUR DES PMTM

comportera un article sur le style simple. C'est le fruit d'un projet réalisé en collaboration par le ministère du Travail, la Direction générale de la condition féminine de l'Ontario et le ministère des Affaires civiles. Ces organismes sont en train de rédiger un guide de style simple intitulé «Working in Ontario» pour aider les employeurs et les employés à mieux comprendre leurs droits et leurs responsabilités en vertu de la législation du travail provinciale. Le guide sera publié en style simple en anglais, français, italien, portugais, chinois et grec.

ressent beaucoup aux questions de la santé et de la sécurité au travail ces temps-ci. La troussede l'Alberta s'avère extrêmement utile pour montrer aux entreprises comme il est facile de présenter le SIMDUT à leurs employés». Lynn dit que dans la plupart des cas, les cours normaux sur le SIMDUT sont

«Il faut que la collectivité l'évalue avant que nous puissions dire que c'est ce qu'il nous faut.»

beaucoup trop compliqués, et qu'ils emploient de grands mots difficiles. Même les formateurs trouvent que le matériel est difficile à présenter. Elle estime que, dans certains milieux de travail, près de 60 pour 100 des participants ne comprennent pas ce qu'on leur enseigne.

Lynn collabore étroitement avec Janis Seaman du conseil scolaire de Peel qui se préoccupe également du nombre élevé de travailleurs ne comprenant pas le message du SIMDUT.

Mme Seaman a touché 50 000 \$ de subventions du ministère de la Formation professionnelle pour créer un didacticiel conçu pour enseigner le SIMDUT à des gens dont le niveau d'alphabétisation est très bas, soit la 3<sup>e</sup> ou 4<sup>e</sup> année. Le programme est conçu pour ce groupe particulier, mais on peut l'utiliser à divers niveaux d'alphabétisation pour éviter de faire une distinction en milieu de travail.

Le programme comprend des renseignements sur la santé et la sécurité, l'anatomie, les droits et les responsabilités en vertu de la loi. Il propose également des exercices sur ordinateur pour sensibiliser les travailleurs aux questions de santé et de sécurité. Les travailleurs peuvent jouer le

rôle d'un collègue ou du «superviseur» lorsqu'ils répondent aux questions de l'exercice, ce qui leur donne l'occasion d'en apprendre davantage sur différents rôles en milieu de travail. «Si les gens ont de l'ambition», dit Mme Seaman, ils peuvent devenir tout ce qu'ils veulent dans notre classe.»

Scénario : Un travailleur utilise une bouteille dont l'étiquette est à moitié arrachée. Il mélange le contenu de la bouteille à un autre produit. Il s'en renverse sur les mains. Il a un étourdissement, tombe et renverse le produit chimique. Qu'est-ce que ses collègues doivent faire?

- Aller chercher du secours
- Voir s'il respire
- Lui laver les mains









Réponse : Ne pas laisser le blessé seul. Il pourrait mourir. Il a peut-être renversé du poison. Éloignez-le du produit renversé. Rincez-lui les mains à l'eau.

En appuyant sur l'une des touches de réponse, le travailleur saura pourquoi la réponse qu'il a donnée était juste ou fausse.

Si le travailleur qui fait l'exercice sur ordinateur souhaite jouer le rôle du superviseur, le choix des réponses se rapporte aux responsabilités du superviseur dans le cas particulier. On lui propose diverses possibilités et, dans cet exemple, la bonne réponse est que le superviseur doit renforcer les règlements de santé et de sécurité et les mesures pour éviter que la situation ne se reproduise.

On recommande d'utiliser ce didacticiel quatre heures par semaine durant une période de quatre semaines. Mme Seaman estime qu'un travailleur ne pourrait pas l'utiliser pendant plus de deux heures d'affilée.

Cet hiver, Mme Seaman va présenter le didacticiel aux employeurs en leur expliquant

| Symboles et catégories des matières dangereuses                                     |   |
|---|---|
|  | Classe A -<br>Gaz comprimé  |
|  | Classe B -<br>Matière combustible<br>et inflammable   |
|    | Classe C -<br>Matière comburante  |
|    | Classe D, Division 1 -<br>Matière toxique<br>et infectieuse :<br>effets toxiques<br>immédiats graves  |
|    | Classe D, Division 2 -<br>Matière toxique<br>et infectieuse :<br>autres effets toxiques               |
|    | Classe D, Division 3 -<br>Matière toxique<br>et infectieuse :<br>effets dangereux<br>pour l'organisme |
|    | Classe E -<br>Matière corrosive   |
|    | Classe F -<br>Matière<br>dangereusement<br>réactive   |

«Le SIMDUT mime», pour ses formateurs. Tout est mime, c'est créatif et divertissant, et on n'a pas besoin de connaître la langue, dit Mme Johnson.

À l'heure actuelle, les cours de langue des PMT spécifiques au milieu de travail d'Etiobioke four- missent des renseignements sur santé et de la sécurité. Le conseil scolaire d'Etiobioke a pour mandat, entre autres, d'évaluer le programme relatif au SIMDUT, que les entreprises ont déjà donné au personnel. Les formateurs des PMT utilisent les renseignements ainsi recueillis pour déterminer les aspects du SIMDUT dont il faut encore parler. En règle générale, cela porte sur la sécurité personnelle des travailleurs, le matériel de sécurité, les documents de référence spécifiques et les mesures à prendre en cas d'urgence.

Lorsque Gwen Lynn a organisé un programme sur le SIMDUT à Peel, la coordonnatrice des PMT a commencé par offrir un cours de formation de 2 jours et demi sur la sécurité à tous ses formateurs des PMT en présence du coordonnateur de la sécurité du conseil scolaire de Peel. Après quelques rudiments, notamment des renseignements sur le règlement et les substances toxiques spécifiques, les formateurs semblaient prêts à s'embarquer dans leur nouveau rôle d'enseignement du SIMDUT.

Lynn a fait l'acquisition d'un vidéo d'animation qu'elle destinait à ses formateurs. Le vidéo de 8 minutes et le manuel de professeur ne coûtent que 39 \$. Ils ont été produits par le secrétariat pour l'anglais, langue seconde, département de l'emploi et de l'orientation professionnelle de l'Alberta. Le vidéo munit les deux travailleurs qui font la course pour transporter 8 matières toxiques jusqu'à la ligne d'arrivée. L'un d'eux, trop

Le Centre d'éducation syndicale et de formation professionnelle aborde le SIMDUT en soulignant qu'il n'incombe pas seulement aux travailleurs de veiller à leur santé et à leur sécurité. Il insiste sur le fait qu'ils ont le droit de travailler dans un milieu salubre, et que les dirigeants ont également des responsabilités dans ce domaine. Le cours a trait aux bonnes habitudes de travail et à l'utilisation de vêtements ou d'appareils de protection et il fournit également des renseignements sur les droits des travailleurs en milieu de travail peu sécuritaire et la manière d'améliorer les conditions.

Cet automne, le Centre d'éducation syndicale et de formation professionnelle a organisé deux cours de formation de deux semaines à l'intention des formateurs. Les nouveaux formateurs, représentant les différents groupes linguistiques, proviennent d'entreprises de toute la province. On leur a expliqué les méthodes d'enseignement aux adultes ainsi que les questions de santé et de sécurité. On a incité les formateurs à illustrer les principes du SIMDUT, avec des bonnes aides visuelles et des études de cas dans un contexte culturel, et à mener des discussions en classe.

Marni Johnson, coordonnatrice des PMT d'Etiobioke, reconnaît l'importance cruciale des aides visuelles pour enseigner le SIMDUT dans les cours des PMT. En fait, elle est ravie d'avoir découvert un vidéo du ministère du Travail de l'Ontario.

## «Pour diverses raisons... les employeurs s'intéressent beaucoup aux questions de la santé et de la sécurité au travail ces temps-ci.»



## Pour présenter le SIMDUT sur le lieu de travail



Il y a bien des façons de présenter le système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) dans les PMTM. On recense déjà trois méthodes distinctes dans la région torontoise. Cependant, même si la méthode qui consiste à présenter le SIMDUT par le truchement des PMTM n'en est qu'à ses premiers balbutiements, une chose est certaine : les travailleurs ont grand besoin qu'on leur explique le nouveau règlement en matière de santé et de sécurité au travail et les PMTM sont tout indiqués pour apporter cette aide aux travailleurs d'origine étrangère.

En 1988, le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario ont adopté le règlement relatif au SIMDUT aux termes duquel les employeurs sont tenus de renseigner les travailleurs sur les matières dangereuses utilisées au travail. En effet, tous les employeurs en Ontario sont désormais tenus de se soumettre aux obligations suivantes :

- 1) identifier et étiqueter convenablement les matières dangereuses,
  - 2) mettre des Feuilles de données sur la sûreté des matériaux à la disposition des travailleurs,
  - 3) apprendre à tous les travailleurs à manipuler les matières dangereuses en sécurité.
- L'industrie doit renseigner les travailleurs sur le SIMDUT, mais c'est un système compliqué qui exige des notions d'anatomie, la compréhension de termes et de symboles techniques et la reconnaissance des droits et responsabilités des travailleurs. Malheureusement, les cours offerts en milieu de travail sur le SIMDUT sont souvent trop compliqués et ceux qui les donnent ne tiennent pas compte du niveau de langue et d'alphabétisation et des différences culturelles des travailleurs.
- Voilà pourquoi on a mis sur pied des PMTM sur le SIMDUT dans

Chez Reiston Purina  
Concoda inc., la coor-  
donnatrice des PMTM  
de Peel, Mme Gwen  
Lynn, s'entretient sur les  
mesures de sécurité  
s'appliquant à la man-  
ipulation des graisses et  
des huiles avec Tony  
Viera et Domingos  
Santos.

des endroits comme le conseil scolaire de Peel et d'Etobicoke et le Centre d'éducation syndicale et de la formation professionnelle de la communauté urbaine de Toronto. En 1986, le Centre d'éducation syndicale et de la formation professionnelle de la communauté urbaine de Toronto a commencé à aborder des questions relatives à la santé et à la sécurité dans le tronc commun de ses cours en milieu de travail. En 1987, il a touché une subvention de projet spécial de PMTM du ministère des Affaires civiles et il a produit deux manuels sur la santé et la sécurité au travail destinés à être utilisés dans son programme et soulignant les droits des travailleurs. Après l'adoption du règlement concernant le SIMDUT, le Centre a mis au point une nouvelle ressource : un programme de sensibilisation à la santé et à la sécurité destiné aux milieux de travail multiculturels. Le guide relatif à ce programme est rédigé en anglais et en chinois, punjabi, italien, grec et portugais, les cinq langues les plus parlées de la communauté urbaine de Toronto.

Winnie Ng, ancienne coordonnatrice des PMTM du Centre d'éducation syndicale et de la formation professionnelle de la communauté urbaine de Toronto (l'actuelle adjointe administrative de Mme Elaine Ziemba, ministre des Affaires civiles), cite des cas où des employés immigrants ont été mis à pied après l'entrée en vigueur du SIMDUT. Les entreprises estimaient que ces travailleurs constituaient un risque sur le plan de la sécurité - puisque l'entreprise ne pouvait pas leur enseigner convenablement le SIMDUT.

« Si les employeurs continuent à dire : nous n'avons qu'à faire de travailler, nous pouvons lire l'anglais, nous avons de la documentation dans leur propre langue », déclare Mme Ng.



L'article reproduit ci-dessous a été publié dans *Simply Stated*, circulaire éditée par le Document Design Center de l'American Institute for Research, à Washington, D.C.

Ceux qui prônent la simplicité de la langue prétendent que les documents bien conçus rédigés de façon claire font gagner du temps et de l'argent, mais il a été difficile jusqu'ici d'en faire la preuve.

Nous avons maintenant dans le rapport du professeur Robert D. Eagleson, conseiller auprès du gouvernement australien en matière de langue, plusieurs exemples des avantages économiques et sociaux qui résultent de l'usage d'un style simple. M. Eagleson nous fournit la preuve qu'en rédigeant les formulaires et autres documents de façon claire, les entreprises et les pouvoirs publics peuvent économiser des milliers (et parfois même des millions) de dollars.

## En Grande-Bretagne :

Cinquante mille voyageurs aériens remplissent tous les ans une déclaration de perte de bagages à l'intention du service des douanes. Avant qu'il ne soit remanié, le formulaire entraînait un taux d'erreur de 55 pour 100. Il n'est plus maintenant que de 3 pour 100, ce qui a réduit de 3 700 heures le temps de traitement des formulaires. Même si la réduction du nouveau formulaire a coûté près de 3 500 \$, elle a permis d'économiser 45 500 \$ par an en frais de traitement.

Au ministère de la défense, le personnel civil remplit chaque année 750 000 demandes de remboursement de frais de déplacement. En remaniant le formulaire, le ministère a réduit de moitié le taux d'erreur, diminuant de 10 pour 100 le temps nécessaire pour remplir le formulaire et de 15 pour 100, les quatre anciens formulaires utilisés jusque-là.

## Aux États-Unis :

Du temps où les règlements de la commission fédérale des communications pour le service radio général étaient rédigés en jargon juridique, l'employeur cinq personnes à plein temps pour répondre aux questions du grand public. Lorsque la commission a écrit les règlements dans la langue de tous les jours, les questions ont cessé et les cinq personnes chargées d'y répondre ont été

La Citibank a remanié ses formulaires pour permettre à son personnel aussi bien qu'aux clients de les comprendre. Cette mesure lui a permis de réduire de moitié le temps consacré à la formation du personnel qui, d'ailleurs, donne maintenant des renseignements plus précis.

## «Les documents bien conçus réduisent de façon claire font gagner du temps et de l'argent...»

En 1983, le ministère de l'Intérieur a produit un nouveau formulaire de demande de

Le bureau des passeports a réduit le temps qu'il faut pour remplir une certaine demande de visa, de 40 à 20 minutes en moyenne—ce qui est considérable si l'on sait que l'anglais n'est pas la langue maternelle de la plupart des requérants.

Le bureau d'enregistrement immobilier a mis en circulation une nouvelle formule de demande de renseignements B10A sur les faillites grâce à laquelle le nombre de questions qui lui ont été adressées par écrit a diminué de 80 pour 100 et le nombre de plaintes, de 30 pour 100.

Le bureau des échanges commerciaux a produit un seul formulaire en style clair et simple qui a remplacé les quatre anciens formulaires utilisés jusque-là.

Le bureau d'enregistrement immobilier a mis en circulation une nouvelle formule de demande de renseignements B10A sur les faillites grâce à laquelle le nombre de questions qui lui ont été adressées par écrit a diminué de 80 pour 100 et le nombre de plaintes, de 30 pour 100.

Pour tous renseignements sur la manière de recevoir *Simply Stated* ou d'autres publications du Document Design Center, prière de s'adresser à Jo Van Doren, American Institute for Research, 3333 K Street NW, suite 300, Washington, D.C., 20007, États-Unis, ou de composer le (202) 342-5059.



## DISCOURS DES PMTM

Les termes suivants reviennent souvent dans les textes des PMTM, mais ils ne sont pas toujours évidents. Employez-vous ces termes, sans les expliquer?

- La diversité culturelle et linguistique
- Spécifique au milieu de travail
- Les questions interculturelles
- La culture de l'entreprise
- Un cours pilote
- Les obstacles discriminatoires
- L'équité d'emploi
- Les fournisseurs de services
- Le processus consultatif
- Les possibilités de promotion
- Une approche intégrée

Avez-vous d'autres exemples du jargon utilisé dans les PMTM que l'on pourrait simplifier? Soumettez-les (ainsi que votre version simplifiée) et nous les publierons dans le prochain numéro du FORMATEUR DES PMTM.

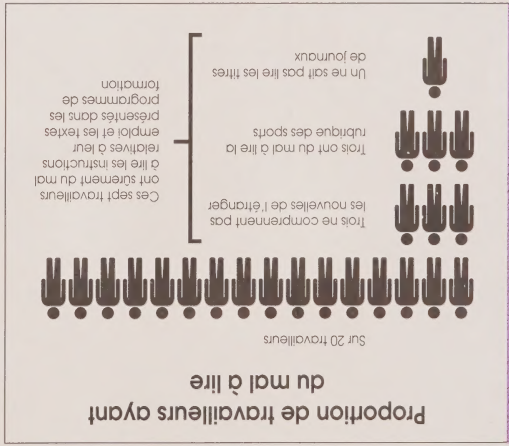
## Autres trucs pour accroître la lisibilité de vos textes :

- Ne surchargez pas la page d'informations— évitez les pages denses
- Surveillez le format des caractères d'imprimerie (pas trop petit)
- Laissez des espaces blancs pour reposer la vue
- Les encarts sont souvent utiles
- Donnez du relief à vos textes (cela facilite la lecture rapide)
- Le graphisme de grandes dimensions doit compléter le texte (et non le répéter)

ce dont le lecteur a besoin. «La rédaction est un métier, constate Mme Anderson, et beaucoup d'auteurs ou de rédacteurs pensent que bien écrire, c'est avoir un style élégant, qui coule, tout en étant bien structuré. Il y a des gens qui pensent que si leur style est trop simple, on croira qu'ils ne savent pas écrire. Or, à un moment donné, l'auteur doit s'effacer pour que l'on juge ses oeuvres à leur lisibilité.» Ruth Baldwin, conseillère au cabinet Plain Writing Services, à Ottawa, a une grande expérience de l'éducation des adultes. Elle donne des cours de lisibilité aux écrivains et rédacteurs. Depuis 1983, elle organise des ateliers de rédaction où elle enseigne le style simple et elle révise des textes destinés aux pouvoirs publics, au monde du travail et aux organismes communautaires.

Voici quelques conseils de Mme Baldwin pour simplifier le langage et donc le rendre plus lisible. Ses conseils seront particulièrement utiles aux formateurs qui, s'ils les suivent, auront plus de chances d'atteindre leur auditoire, à différents niveaux d'alphabétisation.

- Renseignez de façon intéressante.
- Écrivez sur le ton de la conversation.
- Utilisez des verbes d'action et des noms concrets.
- Évitez le jargon.
- Évitez la forme passive.
- Évitez les phrases longues ou compliquées.
- Développez une seule idée par phrase.
- Utilisez moins de 20 mots par phrase, si possible.
- Bornez-vous aux constructions simples : sujet, verbe, objet.
- Utilisez des tableaux, diagrammes et graphiques.
- Faites des énumérations en allant à la ligne pour chaque point.



instructions dans les milieux de travail ne sont pas rédigées dans un style facilement compréhensible pour la plupart des travailleurs. Même les diplômés du secondaire trouvent trop compliqué le style de la plupart des manuels de l'usager, les dispositions de la Loi sur la santé et la sécurité au travail ou les manuels de formation. À quoi sert toute cette paperasse sinon à relayer le message?

Selon Mme Anderson, nous devons prendre du recul et examiner ce que nous avons écrit pour voir si c'est difficile à lire. Et nous devrions le faire avec ceux qui liront ce que nous avons rédigé. «Il faut d'abord tenir compte des travailleurs. Ils ont peut-être du mal à lire, mais ils connaissent leur travail et comprennent ce qu'on écrit pour eux dans un style simple.»

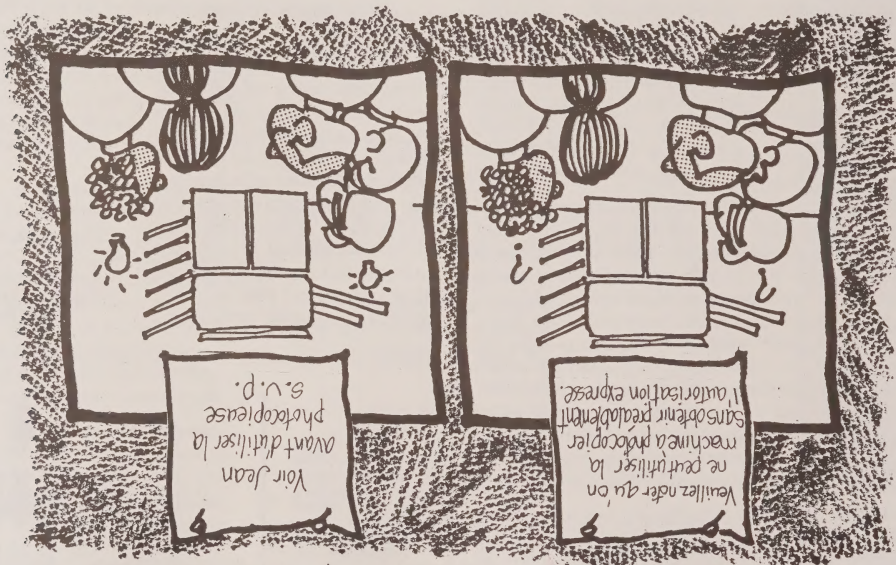
Mme Anderson a montré la résistance que suscite parfois la simplification du style, et elle cite l'exemple d'un employeur qui lui a demandé sur un ton railleur : «Jusqu'où doit aller la simplification?»

Chaque auteur a une idée précise de ce qui constitue un bon style, mais bien souvent ce n'est pas

Complé par :  
Communautés, People  
and Development  
Group Ltd.  
Source : Milkulecky,  
1989

BULLETIN D'INFORMATION SUR LA COMMUNICATION  
EN MILIEUX DE TRAVAIL MULTICULTURELSLE FORMATEUR DES  
PMTM

## Ce qui s'énonce clairement se comprend facilement



«Dites-le brièvement,  
et ils le liront;  
clairement, et ils le  
comprendront; de  
façon saisissante,  
et ils s'en souviendront,  
mais surtout, dites-le  
fidèlement et ils s'en  
inspireront.»

Joseph Pulitzer

La langue écrite, surtout en milieu de travail, doit être compréhensible pour tout le monde. Il arrive trop souvent que le jargon et les termes techniques utilisés rendent les messages difficiles à comprendre. En employant des grands mots ou de longues phrases, nous perdons notre auditoire au lieu de l'impressionner. Pourquoi ne pas écrire simplement?

Selon Statistique Canada, 16 à 69 ans en Ontario lisent au 9 pour 100 des adultes âgés de niveau 1—ce sont les gens qui

sont prêts à reconnaître qu'ils ne savent pas lire; 8 pour 100 lisent au niveau 2—Ils font un usage très limité des textes, étant tout juste capables, par exemple, de reconnaître un mot dans un texte facile; 21 pour 100 ont atteint le niveau 3—Ils ne considèrent pas qu'ils ont de grandes difficultés à lire, mais essaient d'éviter toute situation qui les obligerait à lire.

Mme Audrey Anderson, conseillère en formation au projet d'alphabetisation du Nord, du ministère de l'Éducation, à Sudbury, déclare : «En règle générale, les